**Einkaufen im Netz**

**Kundenfreundliches Widerrufsrecht**

**(Dezember 2020) Vor dem Hintergrund der aktuellen Situation werden dieses Jahr besonders viele Menschen ihre Weihnachtsgeschenke über den Versandhandel besorgen. Ob online oder per Telefon: Was tun, wenn die bestellte Ware nicht den Erwartungen entspricht? Die SIGNAL IDUNA hat dazu ein paar Informationen zusammengestellt.**

Schuhe, Bekleidung, Bücher oder Software. Es gibt fast nichts, was nicht auch im Internet käuflich zu erwerben ist. So ist es wenig verwunderlich, dass insbesondere der Onlinehandel seit Jahren hohe Zuwachsraten einfährt. Dieser Trend hat sich im Verlauf der derzeitigen Lage noch einmal deutlich verstärkt. Ist ja auch einfach: Was gefällt, kann der Nutzer per Mausklick bequem von zuhause aus bestellen oder herunterladen.

Ebenso einfach wie kundenfreundlich ist die Rückgabe so bestellter Ware geregelt. Der Kunde darf innerhalb von 14 Tagen das Bestellte ohne Begründung an den Händler zurückschicken. Vergisst der Anbieter, seinen Kunden über das Widerrufsrecht zu informieren, so kann dieser den Kauf sogar darüber hinaus noch rückgängig machen. Ausgenommen sind nur beispielsweise verderbliche Waren wie Lebensmittel, maßgefertigte Produkte, oder auch Ton- und Musikträger, deren Schutzfolie aufgerissen wurde.

Allerdings muss der Verbraucher den Rücktritt schriftlich erklären, beispielsweise per Email oder in einem Begleitschreiben zur Retoure. Der Händler darf jedoch das Porto für die Rücksendung dem Kunden auferlegen, worauf aber nach wie vor viele Betreiber von Onlineshops verzichten.

Prinzipiell gilt das Rückgaberecht auch zum Beispiel für Apps und Spiele, die man sich kostenpflichtig auf Smartphone, Tablet oder PC herunterladen kann. Doch haben die Verkäufer hier die Möglichkeit, dieses Recht zu beschränken. Um sich vor Missbrauch zu schützen, bestehen sie in der Regel darauf, dass der Käufer aktiv auf sein Widerrufsrecht verzichtet, bevor sie den Download freigeben. Der Verbraucher muss zudem bestätigen, dass ihm der Verlust des Rückgaberechts klar ist. Gibt der Kunde dieses Einverständnis nicht, so wird der Anbieter den Download oder Stream erst nach Ablauf der 14-tägigen Rückgabefrist ermöglichen.

Auch bei E-Books heißt es, aufs sprichwörtliche Kleingedruckte zu achten: Hier ist es zwar ebenfalls grundsätzlich möglich, den Kauf innerhalb der 14-Tagesfrist zu widerrufen. Jedoch zumeist verzichtet der Kunde beim Download des Buches auf dieses Widerrufsrecht. So ist dieser bei den meisten Händlern nicht mehr rückgängig zu machen.